

## 1. ¿Qué es la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la **reactivación de la relación comercial con el cliente**, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos.

## 2. ¿Cómo se realiza la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza se inicia a desde el primer (1º) día siguiente al incumplimiento del pago y consiste en **contactar al cliente dentro de horarios razonables** en días hábiles y fines de semana, para informarle directamente el estado de su obligación y brindarle opciones de normalización.

Preventivamente, también se podrá contactar a los clientes para recordarles el pago aun cuando la obligación se encuentre al día. Esta actividad de cobranza no genera costos adicionales al cliente.

La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- ✓ Contacto telefónico
- ✓ Extractos
- ✓ Cartas
- ✓ Canales Digitales
- ✓ Visita al domicilio registrado

## 3. ¿Cuáles son las entidades autorizadas para realizar la gestión de cobro?

La gestión la efectuará directamente **el BANCO CREDIFINANCIERA o entidades externas especializadas** en la labor de cobro y recuperación de cartera.

Estas entidades o casas externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizadas para recibir pagos directamente. Todas las consignaciones y pagos se deben realizar en los puntos de recaudo autorizados e informados por el Banco Credifinanciera.

El Banco Credifinanciera garantizará el cumplimiento de las normas relativas a la gestión de cobranza para la adecuada protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, velará por que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los cesionarios o gestores de las obligaciones.

#### **4. ¿Cuáles son algunas de las consecuencias de estar en mora en sus créditos?**

##### **a. Historia de crédito**

El estado mensual de todos los créditos del Banco Credifinanciera es **reportado a las centrales de riesgo**, reflejando su comportamiento en la atención del crédito. Por lo tanto, en caso de que se incurra en mora, la obligación será reportada en este estado, afectando las credenciales financieras y comerciales del cliente.

##### **b. Mayor valor de las obligaciones**

Los créditos causarán **intereses de mora** desde el primer día de incumplimiento, aumentando el valor de sus cuotas mensuales. Así mismo, cuando se despliegan actividades de cobro prejudicial se causarán honorarios de cobranza que deben ser cubiertos por el cliente.

##### **c. Acceso a nuestros productos**

De acuerdo con la normatividad vigente, los gastos que se generan por la gestión de cobro serán liquidados y cobrados al cliente. Dichos valores se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito gestionado y el saldo restante se aplicará a la deuda. La prioridad en la aplicación de pagos es la siguiente:

1. Gastos de Cobranza
2. Cargos Fijos (aplicables a cada producto)
3. Intereses Moratorios
4. Intereses Remuneratorios
5. Capital

Las tarifas vigentes para honorarios de cobranza se establecen con base en el costo que incurre el Banco Credifinanciera en realizar esta gestión de cobro y a la altura de mora en que se encuentra la obligación.

**Tabla 1. Honorarios de Cobranza**

Días de Mora	Producto	Honorarios	IVA 19%	Honorarios + IVA
16-30	Libranza Microcrédito Vehículo	3,00%	0,57%	3,57%
31-60	Libranza Microcrédito Vehículo	6,00%	1,14%	7,14%
61-90	Libranza Microcrédito Vehículo	10,00%	1,90%	11,90%
91-180	Libranza Microcrédito Vehículo	15,00%	2,85%	17,85%
>180 Castigo o Proceso Jurídico	Libranza Microcrédito Vehículo	20,00%	3,80%	23,80%
Cobro Jurídico	PYME	Hasta el 18%	Hasta el 3%	Hasta el 21%

Este **porcentaje se aplicará sobre el monto total o parcial que se encuentre en mora** y se descontará al momento del pago que se reciba por parte del Cliente.

### 5. ¿Cuándo se realiza la gestión de cobro judicial?

Credifinanciera podrá iniciar cobro jurídico cuando el cliente incumpla las cláusulas establecidas en el pagaré y/o contrato de crédito, principalmente cuando exista una manifestada renuencia en la atención de la obligación. En lo que se refiere a los gastos por cobranza judicial, se atenderán las

recomendaciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior sin perjuicio de que el Cliente en cobro jurídico asuma la totalidad de los gastos y costas judiciales derivados de esta gestión.

## 6. Control de cambios

<b>Fecha</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Versión</b>
26/01/2016	Creación del documento para la gestión de cobranza.	1
18/10/2017	Actualización de las tarifas de honorarios de cobranza.	2
20/03/2020	Actualización de las tarifas de honorarios de cobranza.	3